

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ANGELITA BECKER

O ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO DIANTE DAS CRISES  
ENFRENTADAS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIEDADE HOSPITAL BOM JESUS –  
RIO NEGRO-PR

CURITIBA

2016

ANGELITA BECKER

O ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO DIANTE DAS CRISES  
ENFRENTADAS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIEDADE HOSPITAL BOM JESUS –  
RIO NEGRO-PR

Trabalho apresentado como requisito parcial  
à conclusão do curso de pós-graduação *Lato  
Sensu* em Gestão Pública, Setor de Ciências  
Sociais Aplicadas da Universidade Federal do  
Paraná.

Orientadora: Prof.(a). Andrea Paula Segatto

Curitiba

2016

## **RESUMO**

O objetivo deste projeto técnico é levantar os fatores estressantes no ambiente de trabalho da Sociedade Hospital Bom Jesus, analisando a realização das atividades bem como propor medidas de redução de estresse especificamente no setor de enfermagem.

Atualmente o estresse e suas causas tem sido alvo de inúmeros trabalhos referente o assunto, sabe-se que indivíduos altamente estressados apresentam perdas de desempenho profissional e pessoal, contudo as empresas hoje tem dado uma atenção especial quando se fala em qualidade de vida e qualidade no atendimento.

Palavras-chave: estresse organizacional, pessoas, qualidade de vida no trabalho.

## **ABSTRACT**

The objective of this technical design is to raise the stressful factors in the work environment of Society Hospital Bom Jesus, analyzing the performance of the activities, as well as proposing measures for reducing stress specifically in the nursing sector.

Currently the stress and its causes has been the target of several studies on the subject, it is known that individuals highly stressed exhibit loss of professional and personnel performance, however companies today have given special attention when talking about quality of life and service quality.

Keywords: Organizational stress, people, quality of life at work.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E/OU SIGLAS**

CCT	- Convenção Coletiva de Trabalho
CIPA	- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CLT	- Consolidação das Leis Trabalhistas
DORT	- Distúrbio osteomuscular relacionado ao trabalho
LER	- Lesão por Esforço Repetitivo
HOSPSUS	- Hospitais Qualificados em todo Paraná
POA	- Plano Operativo Anual
SINDESC	- Sindicato dos Hospitais e Estabelecimentos de Serviços de Saúde do - Paraná
SIPAT	- Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho
SUS	- Sistema Único de Saúde

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
1.1 APRESENTAÇÃO .....	5
1.2 OBJETIVO GERAL: .....	5
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	5
1.4 JUSTIFICATIVA DO PROJETO TÉCNICO: .....	5
<b>2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA: .....</b>	<b>8</b>
<b>3. DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA:.....</b>	<b>10</b>
3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO .....	10
3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA.....	11
<b>4. PROPOSTA TÉCNICA .....</b>	<b>13</b>
4.1. PROPOSTA TÉCNICA .....	13
4.1.1 Plano de implantação .....	13
4.1.2 Recursos.....	13
4.1.3 Resultados esperados .....	14
4.1.4 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas .....	14
<b>5. CONCLUSÃO .....</b>	<b>15</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>17</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>19</b>
<b>ANEXO I AUTORIZAÇÃO PARA ELABORAÇÃO DO PROJETO TÉCNICO.....</b>	<b>20</b>
<b>ANEXO II ORGANOGRAMA .....</b>	<b>21</b>

## **1 INTRODUÇÃO**

### **1.1 APRESENTAÇÃO**

As informações para realização deste projeto serão obtidas através de visitas e entrevistas na Sociedade Hospital Bom Jesus, conhecendo o ambiente desde as instalações até a rotina de trabalho de cada setor, especificamente o setor de enfermagem para este projeto. O período de realização do projeto é de 10/10/2015 até 22/02/2016.

### **1.2 OBJETIVO GERAL:**

Efetuar um estudo sobre medidas de redução de estresse em ambiente de trabalho na Sociedade Hospital Bom Jesus, em Rio Negro, Paraná, a fim de possibilitar uma relação mais saudável entre colaboradores e usuários o serviço.

### **1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- PESQUISAR a realização de atividades no hospital;
- IDENTIFICAR fatores estressantes no ambiente de trabalho na Sociedade Hospital Bom Jesus;
- PROPOR medidas de redução de estresse;

### **1.4 JUSTIFICATIVA DO PROJETO TÉCNICO:**

Uma antiga teoria diz que as organizações só podem ser mudadas de cima para baixo. Por outro lado, outra teoria contrária afirma que o mundo e as organizações podem ser mudados de baixo para cima, por um indivíduo corajoso e defensor da mudança, ou por um grupo pequeno, mas dedicado (COOPER, 1997, p. 194).

A importância da realização deste trabalho é mostrar que mesmo em virtude de todas as dificuldades enfrentadas, a Sociedade Hospital Bom Jesus

vem buscando todas as formas para se manter e continuar com o atendimento médico da comunidade com qualidade.

Muitas alterações administrativas já ocorreram até o momento e isso influencia o trabalho de todos os setores como, por exemplo, a troca de diretoria que acontece a cada dois anos. O bom relacionamento entre chefia e subordinados também é importante, do contrário também pode se tornar uma das causas de estresse no trabalho.

Profissionais com anos de empresa são os que mais resistem às mudanças, mesmo que seja para contribuir na melhoria do local de trabalho. Estão acostumados a trabalhar sempre da mesma forma, não participam de cursos de inovações e muitas vezes trabalham de mau humor, o que replica nos pacientes que esperam no mínimo um bom atendimento do profissional diante de um momento delicado quando se fala em tratamento de saúde, mas a cultura do profissional é algo difícil de mudar.

A humanização entre colaboradores e pacientes é trabalhada, porém a maior dificuldade é entre os colaboradores. A Sociedade Hospital Bom Jesus oferece cursos na área de humanização e nas técnicas, em horário noturno, entretanto poucos colaboradores participam, justificando ter muitos pacientes internados, ou muito serviço no Pronto Atendimento, ou que não podem deixar o posto de trabalho sem um substituto. Já os colaboradores do segundo turno não participam por terem outro vínculo empregatício durante o dia.

Observa-se nas últimas décadas, em vários países, uma mobilização em torno da aplicação de programas de qualidade nas organizações hospitalares, com o objetivo de incrementar seu gerenciamento e melhorar a eficiência destes serviços (GURGEL JUNIOR, VIEIRA, 2002, p.326).

O trabalho faz parte da vida do homem com tal importância que ocupa não só um grande número de horas do seu dia, como também organiza sua vida e contribui para a formação de sua identidade e subjetividade. O processo de trabalho causa desgaste à saúde do trabalhador, o que muitas vezes traduz-se pelo adoecimento do corpo. Efeitos positivos ou negativos podem ser produzidos sobre nossa saúde em função da forma de organização e execução do trabalho (FIGUEIREDO 2005, p. 137).



Entende-se estresse como as situações em que a pessoa percebe seu ambiente ocupacional, como ameaçador a suas necessidades de realização pessoal e profissional e/ou a sua saúde física ou mental, prejudicando a interação desta com o trabalho e com o seu ambiente e, à medida que vai aumentando as demandas, a pessoa não possui os recursos adequados para enfrentá-las." (SILVA, 2010 p.12).

O estresse ocupacional ocasiona inúmeras síndromes e doenças associadas e/ou provocadas, as somatizações, fadiga, distúrbios do sono, síndrome do pânico, LER (Lesões por Esforços Repetitivos), DORT (Doenças Osteoarticulares Relacionadas ao Trabalho), transtornos psicossomáticos, alcoolismo, uso de drogas ilícitas e outros. A mudança de atitude permite uma melhor forma de lidar com os fatores estressantes no ambiente de trabalho, e, além disso, proporciona uma melhora significativa no atendimento (SILVA, 2010, p. 22).

Quanto à definição do estresse ocupacional a partir das respostas aos eventos estressores, pode-se apontar sua contribuição para a identificação e compreensão de consequências do estresse. A principal crítica a esta abordagem refere-se à dificuldade em estabelecer se determinados comportamentos, estados afetivos e problemas de saúde são consequências de estressores organizacionais ou de outros contextos e eventos da vida do indivíduo (Jones & Kidman, 2001; Kahn & Byosiére, 1992 *apud* Paschoal, Tamayo 2004 p. 46).

Um colaborador que apresente quadro de estresse e não procure providências, poderá ter sua atividade laboral prejudicada e até mesmo gere incapacidade temporária ou permanente, o que causa todo um transtorno não só para a empresa.

Segundo SILVA (2010 p. 5), a compreensão do que é o estresse, seus sintomas e suas fases, pode ajudar o homem a saber utilizar favoravelmente a força geradora do mesmo, pois é quase impossível evitá-lo na vida, porém mudar as atitudes perante os eventos corriqueiros e/ou adotar um regime anti-stress, são meios de enfrentá-lo de modo mais adequado e inteligente.

## 2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA:

Os hospitais são espaços de atuação que requerem um diálogo saudável de diferentes lógicas de conhecimento e entendimento entre os profissionais de saúde, administrativos e pacientes, em busca da harmonia e de resultados positivos. São organizações complexas devido à extensa e variada cadeia de valor e relacionamentos com diferentes entidades, que envolve um grande número de processos administrativos, produtivos financeiros, tecnológicos, de negócios, de práticas de saúde (diagnósticos e tratamentos de enfermidades) e hoteleiros (hospedagem, alimentação e repouso), (OLIVEIRA, 2013, p. 41).

É importante o desenvolvimento de um plano coordenado e sistematizado para a melhoria do desempenho das instituições de saúde, e independente de ter ou não fins lucrativos, a existência de qualquer instituição está centrada em sua capacidade de captar e manter clientes por meio de produtos e serviços diferenciados que atendam as suas necessidades (OLIVEIRA, 2013, p. 41).

Ainda de acordo com o mesmo autor, as empresas hoje estão cientes dos benefícios potenciais relacionados com a sua adesão em redes de colaboração empresarial, tendo em vista os altos custos apresentados pelos hospitais, pois ao tratar de vidas humanas, sua gestão requer atenção, cuidados especiais, visão e ação estratégicas na definição de prioridades dos investimentos em tecnologia e na sua utilização, onde uma simples falha pode comprometer o seu futuro.

Existem questões subjetivas presentes no processo de trabalho, por exemplo, as relações interpessoais no trabalho em equipe, não somente dentro da enfermagem como também com os demais profissionais, médicos, nutricionistas, fisioterapeutas, assistentes sociais, assistentes administrativos, e a pressão no trabalho, causada por relações de poder, tramas, coisas ocultas, etc. (FIGUEIREDO 2005, p. 287).

Segundo Marioto (2013) as organizações não operam sozinhas. Elas necessitam de capital humano para seu funcionamento de maneira eficiente e eficaz, e, a partir do instante em que temos pessoas trabalhando,

inevitavelmente surgem conflitos de interesses pessoais ou grupais, ou seja, objetivos distintos a cada grupo ou participante das empresas.

Além disto, existe uma relação entre estresse e falta de recursos, sejam eles físicos, financeiros, humanos, mercadológicos e administrativos. No caso da Sociedade Hospital Bom Jesus, atualmente a situação está melhor, contudo ainda o trabalho/atendimento é realizado no limite de recursos. A colaboração de todos nesse processo é de total importância, é necessário que todos cumpram a jornada de trabalho evitando faltas e sobrecarregando os demais colegas e setores, é necessário que todos realizem suas atividades para que o Hospital não seja prejudicado quando da apresentação dos relatórios (HOSPSUS) de onde recebem verbas do governo, etc.

Além das dificuldades no próprio local de trabalho, existem ainda muitas outras situações do dia a dia que ocasionam o estresse, como falecimento na família, separação/divórcio, prisão, uma grave doença, discussões familiares, problemas financeiros, mudanças que aconteceram muito rápido, etc.

É importante conhecer e entender os fatores estressantes bem como, evitá-los ou adaptar-se da melhor forma, definir as prioridades e procurar ajuda, são meios de iniciar o processo anti-stress.

Vários estudos e pesquisas relacionados ao estresse ocupacional tem-se apresentado nos últimos tempos, focando as consequências na saúde e bem estar dos colaboradores e seu comportamento nas organizações.

É importante que o empregador identifique possíveis fatores estressantes na organização e assim possa aplicar programas de redução de estresse evitando as doenças ocupacionais como taquicardia, tensão muscular, dores no estômago, cansaço excessivo, mau humor, irritabilidade, nervosismo, tristeza, fumo, bebidas, uso de drogas, etc., afinal é necessário manter uma equipe dedicada e produtiva, do contrário, haverá uma diminuição da produtividade e qualidade do trabalho, insatisfação dos colaboradores, aumento do absenteísmo e outras consequências advindas do estresse no ambiente de trabalho.

### **3 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA:**

#### **3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO**

Apresentação da Organização

Ramo de atividade da organização: Saúde Hospitalar

Orientador interno da empresa: Marlon Sergio Witt

Fone: (47) 3642 3470

E-mail: [administracao@hmbj.com.br](mailto:administracao@hmbj.com.br)

Cargo do orientador interno: Administrador Setor/Unidade: Administração

Histórico da organização

A Sociedade Hospital Bom Jesus é uma entidade filantrópica sem fins lucrativos e sua atividade é a prestação de assistência médico-hospitalar no atendimento à saúde. Fundado em 21 de abril de 1918, tendo como componentes da comissão os Senhores Dr. Joaquim Ferreira do Amaral, Felipe Kirchner, José Bley, Manoel Pereira da Cunha e Nicolau Bley Neto. A construção deve o lançamento da pedra fundamental em 02 de maio de 1920, em uma forma triangular, contendo alguns níqueis e uma edição do jornal do comércio e outro do jornal republica, onde foi publicada a lei 2001 que autoriza o poder executivo do estado do Paraná, a ordenar o pagamento do auxilio de dez contos de reis para ajudar na construção do Hospital que foi inaugurado em 06 de agosto de 1924.

A Maternidade foi incorporada no dia 03 de agosto de 2001. Em março de 2013 voltou a ser apenas Hospital, devido à infraestrutura do prédio ser muito antigo, necessitando de reforma na ala da antiga maternidade, o que seria um custo altíssimo.

Missão da organização

Atender com eficiência e qualidade aos usuários do sistema público e privado buscando a preservação e a recuperação da saúde com excelência no atendimento.

Visão da organização

Aprimorar o desempenho para atender as demandas de saúde com tecnologia, eficiência e qualidade baseadas na humanização.

### 3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

No primeiro contato para coleta de dados verificou-se as instalações do Hospital Bom Jesus, os tipos de captação de recursos, bem como os serviços prioritários que recebem esses recursos, os seus colaboradores e as principais dificuldades que impedem o bom andamento das atividades bem como o setor com maior nível de estresse. Observou-se a necessidade de promover maior integração dos colaboradores, fazendo com que todos tenham consciência da importância da participação nesse processo.

A Sociedade Hospital Bom Jesus está passando por uma reestruturação de longo prazo. Acredita-se que o problema maior seja a humanização entre os colaboradores. A organização passou por uma fase bem delicada, contudo atualmente a situação é melhor. Alguns colaboradores reclamam em relação ao horário de trabalho, porém, as alterações realizadas partiram de uma determinação estipulada conforme a CCT - Convenção Coletiva de Trabalho que é regida pelo Sindesc – Sindicato dos Hospitais e Estabelecimentos de Serviços de Saúde do Paraná mediante acordo perante o Ministério do Trabalho em Curitiba/ PR.

A enfermagem trabalhava baseada na escala 12x36 (trabalha 12 horas e folga 36 horas), gerando muito Termo de Permuta, o que não respeitava as folgas dos funcionários justamente pela desorganização dos próprios colaboradores ocasionando ações trabalhistas.

Sendo assim, foi alterado o horário, em que a semana inicia no domingo até sábado com quatro turnos: 1º turno: 01h00 às 07h00 / 2º turno: 07h00 às 13h00 / 3º turno: 13h00 às 19h00 / 4º turno: 19h00 às 01h00, todos com seis horas fixas de trabalho, uma folga na semana em dias alternados e uma folga em um domingo no mês conforme CLT - Consolidação das Leis Trabalhistas.

Para essa alteração de horário, foi dialogado com cada colaborador e consentida para cada um a escolha do melhor horário mediante termo assinado. O Hospital não tem porte para manter uma ala de UTI – Unidade de Terapia Intensiva. Depende de verbas vindas do governo (na maioria das vezes repassadas com atraso), participa de várias comissões hospitalares, participa de avaliação do POA (Plano Operativo Anual) e Hospsus (Hospitais Qualificados em todo Paraná), os quais possuem critérios de avaliação,

gerando pontos e verbas para a instituição, situação esta que necessita da participação de todos os colaboradores na execução de suas atividades.

Muitos equipamentos já foram arrecadados com auxílio de voluntários do Hospital que promovem eventos beneficentes. Acreditamos que quando o indivíduo tem suas necessidades supridas consequentemente estará bem para desenvolver suas atividades, conseguindo resolver situações estressantes, pressão no trabalho, etc., com mais facilidade.

## **4 PROPOSTA TÉCNICA**

### **4.1. PROPOSTA TÉCNICA**

A maior dificuldade encontrada na organização é a integração e participação dos colaboradores. O fato da resistência às mudanças e falta de colaboração interna é o quesito principal que falta ser trabalhado atualmente.

#### **4.1.1 Plano de implantação**

A proposta de intervenção poderá ou não ser implantada na Sociedade Hospital Bom Jesus, será no setor de enfermagem. Os envolvidos na proposta de intervenção serão os colaboradores do setor de enfermagem, entre eles, coordenador (a) de equipe de enfermagem e técnicos em enfermagem.

Para dar início ao programa seria interessante uma palestra motivacional na presença de diretores, na sequência sugere-se que os colaboradores deem continuidade às atividades já em andamento, como manter o bom relacionamento no ambiente de trabalho, participação nos cursos oferecidos pela organização, adaptação aos horários e intervalos, uma vez que foi concedido que cada um escolhesse o melhor horário para realização de suas atividades, etc., propor soluções para as situações de maior dificuldade, gerenciando o tempo/quantidade de trabalho de cada equipe e promover maior integração dos colaboradores.

#### **4.1.2 Recursos**

Recurso é tudo aquilo que um ator pode mobilizar para viabilizar a consecução dos seus objetivos. A execução de um plano implica no gerenciamento de múltiplos recursos escassos (DAGNINO 2012 p. 142).

Recursos materiais são os recursos físicos, como edifícios, prédios, máquinas, equipamentos, instalações, ferramentas, matérias-primas etc. Recursos financeiros são os recursos monetários, como capital, dinheiro em caixa ou em bancos, créditos, investimentos, contas a receber etc. E recursos humanos são as pessoas que trabalham em todos os níveis da empresa, desde o presidente até o mais humilde dos operários. Na verdade, as pessoas

são os únicos recursos vivos e inteligentes de uma empresa, capazes de lidar com todos os demais recursos empresariais (BRANDÃO, 2010).

Conforme citado anteriormente, a Sociedade Hospital Bom Jesus trabalha no limite de recursos já há algum tempo, e é necessário que se faça uma estimativa dos recursos necessários se optarem pela implantação de um programa anti-stress.

Muitos recursos recebidos pelo Hospital são provenientes de ações beneficentes como o dia do pastel, bazares, a comunidade que contribui mensalmente através de doação na conta de energia elétrica, outros recursos são advindos de empresas locais. Contudo os recursos recebidos não são suficientes para suprir todas as necessidades, até porque as verbas vindas do SUS (Sistema Único de Saúde) atrasam muitas vezes, demais serviços e ações acontecem através do voluntariado.

#### 4.1.3 Resultados esperados

Diante das observações realizadas e informações obtidas diretamente com a responsável pelo departamento de Recursos Humanos, a promoção de uma maior integração entre os colaboradores internos, participando na organização do setor poderá contribuir para o melhor andamento das atividades no Hospital Bom Jesus.

#### 4.1.4 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas

A falta de estrutura física, sem humanização, falta de integração entre os colaboradores internos, falta de recursos financeiros, são fatores fundamentais para que as atividades sejam desenvolvidas com êxito.



## 5 CONCLUSÃO

O projeto foi realizado na Sociedade Hospital Bom Jesus, em Rio Negro/PR, entidade filantrópica sem fins lucrativos cuja atividade é a prestação de assistência médico-hospitalar no atendimento à saúde. Dificuldades ainda existem, conforme relatos da colaboradora do departamento de Recursos Humanos. Existe dentro da organização certa resistência à mudança, falta de colaboração dos próprios funcionários principalmente os mais antigos.

A Sociedade Hospital Bom Jesus é entidade filantrópica e administrada por diretoria a qual tem um período de regência por dois anos. A troca dessa diretoria gera transtorno para os colaboradores, sendo assim, é necessário analisar o funcionamento dos setores, isso implica de que forma é feita essa análise.

Algumas diretorias possuem uma maneira dócil de trabalhar, cativam os colaboradores, outros possuem um ar autoritário gerando pressão no ambiente de trabalho, causando total desconforto, uma gestão iniciou um trabalho repleto de novas ideias e com pretensão de fazer muitas mudanças e após a troca de gestão, muitas mudanças não foram concretizadas ou sofrem novas alterações.

Os colaboradores demonstram cansaço e desmotivação diante dessas alterações, pois algumas diretorias simplesmente querem que mudanças aconteçam, mas não possuem conhecimento específico, não sabem como é a rotina daquele local/setor. A grande dificuldade é encontrada nos colaboradores antigos, aqueles que estão acomodados e que não respeitam a hierarquia.

A partir do momento em que a instituição cumpre com as obrigações trabalhistas, deixando em dia o pagamento, 13 salário, férias etc., dos colaboradores, realiza campanhas de combate ao estresse através de CIPA/SIPAT (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes/Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho), e outros voluntários que já desenvolveram projetos na área, mantem os exames periódicos dos

colaboradores em dia, ela tem a obrigação e o direito de exigir que eles cumpram as ordens e normas do local.

Mesmo após todas as melhorias realizadas e ainda outras que possam ser implementadas, se os colaboradores não se adaptarem e continuarem resistindo às mudanças não haverá um ambiente de trabalho sadio.

## REFERÊNCIAS

BERGUE, Sandro Trescastro. **Comportamento organizacional**. – 2. ed. reimp. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2012. 112p. : il.

BRANDÃO, Ana Carolina. **As empresas e seus recursos**. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/as-empresas-e-seus-recursos/49451/> Acesso em 20 Fev. 2016.

COOPER, Roberto K. **Inteligência emocional na empresa**. Tradução Ricardo Inojosa, Sonia T. Mendes Costa – Rio de Janeiro: Campus 1997.

DAGNINO, Renato Peixoto. **Planejamento estratégico governamental**. – 2. ed. reimp. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2012. 166p. : il.

**Estresse no ambiente de trabalho**. Vital Work Qualidade de Vida. Disponível em: [http://www.vitalwork.com.br/index.aspx?secao=noticia/noticia=o\\_estresse\\_no\\_ambiente\\_de\\_trabalho](http://www.vitalwork.com.br/index.aspx?secao=noticia/noticia=o_estresse_no_ambiente_de_trabalho) Acesso em 06 Out. 2015.

FIGUEIREDO, Nébia M<sup>a</sup>. Almeida. **Práticas de Enfermagem. Ensinando a Cuidar em Saúde Pública**. São Caetano do Sul, SP: Yendis Editora 2005. Vários autores.

GURGEL JUNIOR, Garibaldi Dantas & VIEIRA, Marcelo Milano Falcão. **Qualidade total e administração hospitalar: explorando disjunções conceituais**. Ciênc. saúde coletiva [online]. 2002, vol.7, n.2, pp. 325-334. ISSN 1413-8123. Disponível em [http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232002000200012&lang=pt](http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232002000200012&lang=pt) Acesso em 23 Nov. 2015.

**Guia de Saúde Familiar – Stress**. Revista Isto É. Grupo de Comunicação Três S/A. São Paulo, SP. 2001.

MARIOTO, Leonardo. **Conflito nas Organizações: Relações construtivas e destrutivas**. Disponível em <http://blogs.unigranrio.br/secretariandonline/conflito-nas-organizacoes-relacoes-construtivas-e-destrutivas> Acesso em 21 Jan. 2016.

OLIVEIRA, S. B.; TODA, F. A. **O planejamento estratégico e a Visão Baseada em Recursos (RBV): uma avaliação da tecnologia da informação na gestão hospitalar.** Revista Eletrônica de Ciência Administrativa, v. 12, n. 1, p. 39-57, 2015.

SANTOS, Nilceia Cristina *et. al.* **Captação de Recursos Financeiros em Organizações Sem Fins Lucrativos: A Utilização de Indicadores de Gestão Para os Doadores e Beneficiários dos Projetos Sociais.** Revista de Gestão USP, São Paulo, v. 15, n. especial, p. 75-91, 2008. Disponível em: <http://www.revistasusp.sibi.usp.br/pdf/rege/v15nspe/v15nespa6.pdf>. Acesso em 23 Nov. 2015.

SILVA, Juliana Fernandes da Costa. **Estresse Ocupacional e suas Principais causas e consequências.** Universidade Cândido Mendes, instituto A Vez do mestre, 2010. 36 páginas. Monografia-Universidade Cândido Mendes, Instituto a Vez do Mestre 2010.

Sociedade Hospital Bom Jesus. Disponível em: [www.hmbj.com.br](http://www.hmbj.com.br) Acesso em 23 Nov. 2015.

TAMAYO, A., Paschoal, T. **Validação da Escala de Estresse no Trabalho.** Universidade de Brasília. Estudos de Psicologia 2004, 9(1), 45-52. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v9n1/22380.pdf> Acesso em 17 Fev. 2016.

**Stress no Trabalho pode Causar Doenças Ocupacionais.** Texto redigido pela Assessoria de Comunicação da Ocupacional Medicina e Engenharia de Segurança do Trabalho. Disponível em: <http://www.ocupacional.com.br/ocupacional/stress-no-trabalho-pode-causar-doencas-ocupacionais/> Acesso em 19 Fev. 2016.

## **ANEXO**

ANEXO I AUTORIZAÇÃO PARA ELABORAÇÃO DO PROJETO TÉCNICO

ANEXO II ORGANOGRAMA

## ANEXO I AUTORIZAÇÃO PARA ELABORAÇÃO DO PROJETO TÉCNICO



**Hospital Bom Jesus**  
80.860.273/0001-45

## TERMO DE ADESÃO

Nome da instituição: Sociedade Hospital Bom Jesus
Endereço: Rua Capitão João Bley, 604 centro Rio Negro - Paraná
Área de atividade: Atividades em Atendimento Hospitalar, exceto pronto-socorro e unidades para atendimento a urgências.

Nome do voluntário: Angelita Becker	
Documento de identidade: 3.223.101	CPF: 023.118.809-93
Endereço: Rua Professora Margarida Kirchner, 119 Rio Negro - Paraná	
Referências pessoais: Timotheo Braz Moreira Filho	

O trabalho voluntário a ser desempenhado junto a esta instituição, de acordo com a Lei nº 9.608 de 18/02/1998 é atividade não remunerada, com finalidades científicas, trabalho de término de curso de pós graduação em Gestão Pública, pela Universidade Federal do Paraná, pólo de Rio Negro/PR, (assistenciais, educacionais, científicas, cívicas, culturais, recreativas, tecnológicas ou outras), e não gera vínculo empregatício nem funcional, ou quaisquer obrigações trabalhistas, previdenciárias e afins.

Trabalho voluntário na área de: Gestão Pública
Tarefa específica: Elaboração de Projeto Técnico - TCC
Resultados esperados: Propor a implantação de soluções para problemas identificados na organização objeto do projeto. A implantação efetiva da proposta é opcional, NÃO obrigatória para a realização do Trabalho Final.

Declaro estar ciente da legislação específica sobre Serviço Voluntário e que aceito atuar como Voluntário nos termos do presente Termo de Adesão.

Cidade: Rio Negro/PR Data: 10/10/2015

Angelita Becker

Assinatura do voluntário, R.G. e CPF

Ru 3.223.101

CPF 023.118.809-93

Testemunhas:

Assinatura, R.G. e CPF

Assinatura, R.G. e CPF

De acordo:

Nome e assinatura do responsável da instituição/cargo que ocupa  
MARLON SERGIO WITT - ADMINISTRADOR

## Anexo II ORGANOGRAMA DA ORGANIZAÇÃO

